

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan desain *cross sectional* yaitu penelitian yang bertujuan untuk memebrikan gambaran atau seskriptif tentang suatu keadaan secara obyektif dan peneliti tidak memberikan perlakuan terhadap subjek uji, sedangkan *cross sectional* adalah peneliti hanya melihat fenomena pada saat penelitian saja (Notoatmojo, 2005).

B. Definisi Operasional Penelitian

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Jadi dalam definisi ini harus dirinci ciri-ciri yang akan diteliti dan bagaimana menghadapinya (Emory, 1999).

1. Apotek 128 Kartasura adalah sarana yang mempunyai tugas menyediakan, menyerahkan dan yang memberikan informasi obat kepada pasien atau konsumen.
2. Responden adalah konsumen yang pernah menebus resep atau membeli obat di Apotek 128 Kartasura.
3. Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja Apotek 128 Kartasura dibanding dengan harapan konsumen.
4. Kualitas pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang dilakukan Apotek 128 Kartasura dalam memberikan kepuasan dalam melayani konsumen.

C. Bahan dan Alat Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang merupakan hasil jawaban responden dengan alat yang digunakan adalah kuesioner dengan

pernyataan tertutup, yaitu responden memberi tanda pada alternatif jawaban yang dipilih pada instrumen penelitian.

Instrumen yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dimensi-dimensi kualitas pelayanan antara lain:

1. *Responsiveness*, yaitu kesediaan penyedia jasa untuk membantu serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dalam kuosioner terdapat pada poin nomor 1 sampai 4.
2. *Assurance*, yaitu meliputi pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Dalam kuosioner terdapat pada poin nomor 5 sampai 7;
3. *Tangibles*, yaitu penampilan fisik penyedia jasa, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam kuosioner terdapat pada poin nomor 8 sampai 11;
4. *Empathy*, yaitu kemampuan penyedia jasa dalam memperlakukan konsumen sebagai individu spesial. Dalam kuosioner terdapat pada poin nomor 12 sampai 15;
5. *Reliability*, yaitu kemampuan dari penyedia jasa untuk memberikan service yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dalam kuosioner terdapat pada poin nomor 16 sampai 19.

Variabel-variabel yang terdapat dalam kuisioner, yaitu: *Responsiveness*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, dan *Reliability*. Kuesioner merupakan suatu alat pengumpulan data dengan menyusun pertanyaan tertulis yang diberikan langsung kepada konsmen. Instrumen dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Dalam skala ini, jawaban tiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif (Sugiyono, 2001).

Skala dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan interval empat (*afour-point likert scale*).

4 = sangat setuju (SS)

3 = setuju (S)

2 = kurang setuju (TS)

1 = tidak setuju (STS)

D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini, adalah seluruh konsumen yang pernah menebus resep di Apotek 128 di Kartasura dan memenuhi kriteria yang ditetapkan. Sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili ke seluruh populasi. Arikunto (1993) menyatakan bahwa apabila subyek lebih besar dari 100 dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih tergantung dari kemampuan peneliti. Dalam penelitian ini peneliti mengambil 10% dari jumlah populasi yaitu sebesar 1386, maka sampelnya adalah $1386 \text{ responden} \times 10\% = 138 \text{ responden}$.

Kriteria inklusi adalah ukuran pelanggan yang ditetapkan untuk diteliti. Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan adalah :

1. Umur 16 – 50 tahun
2. Pernah mendapatkan pelayanan di Apotek 128 di Kartasura.
3. Pelanggan yang bersedia untuk mengisi kuosioner.

E. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Apotek 128 Kartasura. Waktu penelitian dilaksanakan pada tanggal 3 Desember – 8 Desember 2013.

F. Jalannya Penelitian

Jalannya penelitian ini secara garis besar melalui tiga tahap yaitu persiapan, pelaksanaan dan pengolahan data beserta kesimpulannya. Tahap persiapan adalah peneliti melakukan observasi ke tempat penelitian, selanjutnya membuat proposal penelitian yang disertai dengan pembuatan kuesioner. Setelah pembuatan proposal peneliti melaksanakan penelitian dengan mengajukan surat izin penelitian kepada Apotek 128 di Kartasura untuk menyebarkan kepada 138 responden. Pengambilan data dilakukan dengan cara memberikan kuosinoer kepada responden yang melakukan transaksi di Apotek 128 Kartasura dan mendampingi dalam pengisian kuosionernya tersebut. Setelah data terpenuhi data diolah untuk pembuktian hipotesis dalam penulisan skripsi.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam mengukur fungsi ukurnya (Azwar, 2003). Apabila hasil diukur sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran, maka instrumen tersebut memiliki validitas yang tinggi.

Menurut Azwar (1997) perhitungan validitas ini dapat dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment pearson*, sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \cdot \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{N \cdot (\sum X^2 - (\sum X)^2)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots(1)$$

Keterangan:

Taraf signifikan = 5%

r_{xy} = Koefisien korelasi

$\sum x$ = Total skor subyek pada item

$\sum y$ = Skor total subyek

$\sum xy$ = Total skor item dikalikan dengan skor total subyek

N = Banyaknya subyek

2. Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dan hasil suatu pengukuran dapat diandalkan dan dipercaya. Suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila dalam beberapa hasil pengukuran terhadap suatu kelompok subjek yang sama dapat menunjukkan hasil yang relatif sama atau konsisten. Dalam penelitian ini digunakan koefisien *alfa conbach* (Azwar, 1997).

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots(2)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien *alfa conbach*

k = banyaknya belahan test

$\sum S_j$ = jumlah varian belahan

S_x = varian skor test

H. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini akan digunakan dua macam alat analisa untuk mencapai tujuan penelitian. Adapun alat analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Analisis Kualitatif

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan responden atau pelanggan atau konsumen Apotek 128 Kartasura. Data tersebut diperoleh berdasarkan jawaban pertanyaan dari angket yang telah diisi secara langsung oleh responden.

2. Analisis Kuantitatif

Yaitu mengenai masalah-masalah dengan menggunakan angka-angka atau perhitungan analisa statistik. Analisa ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen dari kualitas pelayanan di Apotek 128 Kartasura, yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Alat analisis yang digunakan sebagai berikut:

a. Analisa *Regression Linear*.

Persamaan regresi dirumuskan (Djarwanto, 1998):

$$Y = a + bX + e \dots\dots\dots(3)$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = nilai konstanta

X = Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

b = koefisien regresi

e = *disturbance/ error term/* nilai residual

b. Diagram Kartesius.

Diagram kartesius digunakan untuk mengetahui posisi item pertanyaan kuosioner yang merupakan faktor untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Diagram kartesius sumbu mendatar (X) merupakan nilai tingkat kepuasan konsumen dari berbagai item pertanyaan, sedangkan sumbu tegak (Y) merupakan nilai tingkat harapan/kepentingan konsumen terhadap item pertanyaan dari kuosioner. Berdasarkan penyederhanaan rumus, setiap item pertanyaan ditempatkan dalam diagram kartesius posisi (X,Y) dengan rumus

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}; \bar{Y} = \frac{\sum yi}{n} \dots\dots\dots(4)$$

Keterangan :

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kenyataan

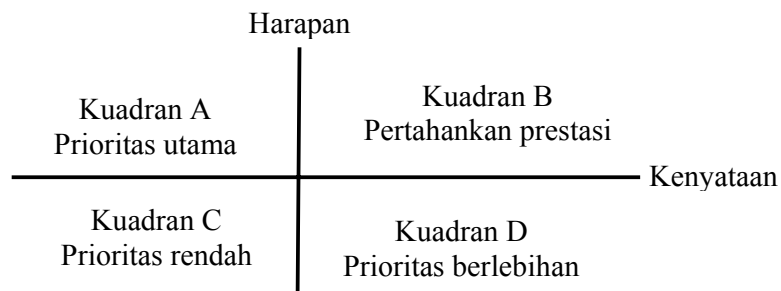
\bar{Y} = skor rata-rata tingkat harapan

N = jumlah responden

Diagram kartesius terbagi menjadi 4 daerah/kuadran oleh 2 buah garis yang saling berpotongan dititik koordinat (X,Y), dimana secara matematis dirumuskan sebagai berikut (Suprant, 1997) :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{j=1}^N \bar{X}^2}{K}; \bar{Y} = \frac{\sum_{j=1}^N \bar{Y}^2}{K} \dots\dots\dots(5)$$

Dimana : K = banyaknya item pertanyaan kuisisioner



Gambar 1. Diagram Kartesius

Keterangan :

Kuadran A = item penting konsumen belum puas pelaksanaannya

Kuadran B = item penting konsumen sudah puas atas pelaksanaannya

Kuadran C = item kurang penting konsumen belum puas atas pelaksanaannya

Kuadran D = item kurang penting konsumen puas atas pelaksanaannya

3. Skala penilaian untuk pelayanan :

Rentang skala pelayanan didapatkan dari perhitungan :

$$RS = \frac{m-n}{k} \dots\dots\dots(6)$$

(Ferdinand, 2006)

Keterangan :

RS = Rentang skala
 m = Skor maksimal
 n = Skor minimal
 k = Jumlah kategori

Tabel 1. Kategori Skala Pelayanan.

Rentang	Kategori
19 - 33,25	Buruk
33,26 – 47,51	Cukup baik
47,52 – 61,77	Baik
61,78 – 76,03	Sangat baik

Sumber: Ferdinan, 2006

4. Skala penilaian untuk kepuasan konsumen.

Dari hasil perbandingan antara skor kenyataan dengan skor harapan maka didapat tingkat kesesuaian kepuasan konsumen. Semakin besar tingkat kesesuaian kepuasan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang didapat oleh konsumen.

Untuk mengukur tingkat kesesuaian ini digunakan rumus :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots(7)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian
 Xi = Skor penilaian kenyataan
 Yi = Skor penilaian harapan

Nilai toleransi kategori 10%, maka jika indeks kepuasan adalah 100% menunjukkan sangat memuaskan. Jika 90% adalah memuaskan dan jika kurang dari 90% adalah tidak memuaskan (Rangkuti, 2002).